

Ochrona Konsumenta na Rynku Usług, Katowice, 10–11 marca 2016 r.

K W dniach 10–11 marca 2016 r. na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach odbyła się III Międzynarodowa Konsumentka Konferencja Naukowa pt. „Ochrona Konsumenta na Rynku Usług”. Konferencja stanowiła płaszczyznę wymiany doświadczeń polskich i zagranicznych przedstawicieli ośrodków naukowych, biznesowych oraz praktyków, w tym głównie rzeczników konsumentów. Konferencja była efektem kilkuletniej współpracy WPIA UŚ, a zwłaszcza prof. UŚ dr hab. Moniki Jagielskiej ze Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów. Celem spotkania było interdyscyplinarne omówienie ważnych problemów z zakresu ochrony konsumentów na rynku usług oraz wyszczególnienie teoretycznych i praktycznych rozwiązań, służących podniesieniu poziomu ochrony konsumentów. Zamierzeniem Konferencji było również zainicjowanie współpracy różnych środowisk – na rzecz ochrony interesów konsumentów. Podczas Konferencji odbyły się liczne wystąpienia prelegentów, panele dyskusyjne, jak również panele młodych naukowców.

A Po uroczystym otwarciu konferencji przez prof. zw. dr hab. Wojciecha Popiołka (UŚ), prof. dr hab. Andrzeja Kowalczyka, Prorektora ds. Nauki i Współpracy z Gospodarką UŚ, prof. dr hab. Czesława Martysza, dziekana Wydziału Prawa i Administracji UŚ oraz Krzysztofa Podgórnego, Prezesa Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów, Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie rozpoczęły się wystąpienia zaproszonych gości. Wiceprezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Dorota Karczewska, w swoim referacie zadała pytania: czy przedsiębiorcy mogą w sposób nieograniczony zmieniać treść stosunku prawnego z konsumentem, czy taka zmiana zawsze będzie skuteczna oraz czy w konsekwencji konsumenci zawsze mają obowiązek podporządkowywać się tym zmianom. Dorota Karczewska zwróciła uwagę na przesłanki warunkujące możliwość zmiany treści stosunku obligacyjnego. Podkreśliła, że przedsiębiorca powinien wskazać podstawę materialną, mogącą wynikać z przepisów prawa, jak również z klauzuli modyfikacyjnej, zamieszczonej w umowie. Zwróciła uwagę, że nie wolno zmieniać treści stosunku prawnego, jeżeli nie została znaleziona tzw. ważna przyczyna, o której mowa w niedozwolonych klauzulach umownych. Jest ona tak istotna, ponieważ w przypadku jej braku konsument jest pozbawiony rynkowej suwerenności i tym samym podmiotowości decyzyjnej.

R Kolejny wykład zaprezentował prof. dr hab. Fryderyk Zoll z Uniwersytetu w Osnabrück, który przybliżył propozycję dyrektywy o umowach sprzedaży zawieranych na odległość a nowej rękojmi w kodeksie cywilnym. W swoim wystąpieniu nawiązał do problemu projektu dyrektywy o umowach, mających za przedmiot udostępnienie treści cyfrowych oraz projektu dyrektywy dotyczącej umów sprzedaży konsumenckiej, zawieranych online bądź na odległość. Prelegent wskazał, że drugi z projektów milczy w kwestii odpowiedzialności odszkodowawczej, tym samym nie ma w niej odpowiednika art. 566 k.c. Specyfika konsumenta na rynku internetowym była przedmiotem wystąpienia dr Anety Wiewiórowskiej-Domagalskiej z Uniwersytetu w Osnabrück. Według prelegentki rozwój Internetu oraz rozwój technologiczny stały się pasem transmisyjnym daleko idących zmian, które

znajdują odbicie w tym, jak myślimy o prawie. Nawiązała ona do ekonomii platform, współdzielenia oraz opartej na danych. Pierwsza z nich, polega na działaniu przedsiębiorcy, który tworzy w Internecie platformę umożliwiającą zawieranie różnego rodzaju umów. Przy opisie ekonomii współdzielenia (*sharing economy*), wskazała na proces demokratyzacji produkcji, który oznacza renesans obrotu powszechnego. Dzięki platformie mamy indywidualne osoby, mogące świadczyć usługi indywidualnym podmiotom, a ilość tych transakcji ciągle wzrasta. Ostatnią z wyróżnionych ekonomii była ekonomia danych, w której zostały wyróżnione dwie sytuacje, kiedy to konsument płaci i udostępnia swoje dane osobowe oraz gdy korzysta z darmowych storn internetowych, a następnie jego dane są przetwarzane.

Pierwszy panel dyskusyjny, poświęcony tematyce usług w zakresie dostarczania mediów, był skoncentrowany głównie na dostarczaniu energii elektrycznej, gazu oraz wody. Dr Michał Domagała (KUL) omówił zagadnienie ponoszenia kosztów sprzedawcy energii elektrycznej, który pomimo skutecznego odstąpienia konsumenta od umowy przeprowadził procedurę zmiany sprzedawcy i rozpoczął sprzedaż energii elektrycznej. Zwrócił również uwagę na naliczanie kar umownych za przedterminowe rozwiązanie umowy sprzedaży energii elektrycznej. Radosław Walaszczyk, radca prawny oraz główny specjalista w Południowym Oddziale Terenowym Urzędu Regulacji Energetyki w Katowicach, poruszył kwestię konkurencji na rynku energii oraz wy wpływających z niej korzyści. Grzegorz Lot, Wiceprezes Zarządu Tauron Sprzedaż Sp. z o.o., zaznaczył, że konkurencja to idealne narzędzie do motywacji przedsiębiorców, dające konsumentom ogromną władzę zwążywszy, że to oni decydują o „przetwaniu” przedsiębiorców na rynku usług. Marlena Skrzydłowska, Dyrektor Departamentu Obsługi Klientów, Polska Grupa Energetyczna Obrót S.A., wyjaśniła, że konsument ma możliwość zawarcia umowy z przedsiębiorcą energetycznym m.in. poprzez telefon i Internet. Dr inż. Tadeusz Rzepecki, Prezes Izby Gospodarczej „Wodociągi Polskie”, wyjaśnił kwestię umów kompleksowych oraz podjął temat związany z systemem zawierania bezpośrednich umów przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z indywidualnymi lokalami mieszkalnymi. Radosław Fotyga, Dyrektor Zarządzający, NOVUM S.A., poruszył problem konsumentów mających zawartą umowę kompleksową ze sprzedawcą z urzędu oraz tego czy mają oni prawo z takiej umowy zrezygnować bez ponoszenia kosztów.

Podczas drugiego panel dyskusyjnego, zatytułowanego „Usługi finansowe”, zostały omówione niektóre z aspektów rynku finansowego oraz związane z tym rodzaje ryzyka, a także możliwości skuteczniejszej ochrony konsumentów. Prof. UŁ dr hab. Lesław Góral wyjaśnił, czy konsument powinien traktować posiadanie rachunku bankowego jak prawo czy też jak przymus. Jerzy Bańka, Wiceprezes Związku Banków Polskich, zajął się tematyką środków pozostających na rachunkach bankowych, będących własnością osób zmarłych. Iwona Torzewska, Dyrektor Departamentu Ochrony Klientów, Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego, omówiła trudności konsumentów związane z rachunkami bankowymi. Agnieszka Wachnicka, Dyrektor Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego, Biura Rzecznika Finansowego, zaznaczyła, że instytucja rzecznika finansowego powstała niedawno i wskazała, z jakimi problemami już obecnie zwracają się konsumenci do rzecznika finansowego. Marcin Czugań, radca prawny, Dyrektor Departamentu Prawno-Legislacyjnego, zinterpretował ostatnie zmiany regulacji prawnych związanych z ochroną konsumentów z perspektywy przedsiębiorcy finansowego. Mieczysław Kurz, Wiceprzewodniczący Rady Izby Komorniczej w Katowicach, członek Krajowej Rady Komorniczej, przedstawił uwagi

dotyczące zagrożenia dla konsumenta w związku z przewidywanym wprowadzeniem systemu teleinformatycznego, dzięki któremu będzie możliwe zajęcie rachunku bankowego konsumenta.

Pierwszy dzień konferencji zamykały prezentacje młodych naukowców.

W ramach pierwszego wykładu, drugiego dnia konferencji dr Joanna Luzak, z Uniwersytetu Exeter w Wielkiej Brytanii, przybliżyła pojęcie pasażerów szczególnie chronionych. Dr hab. Edyta Rutkowska-Tomaszewska (UW) wskazała na rosnący problem, jakim stają się usługi finansowe w stosunku do konsumentów oraz na konsekwencje prawne mogące wynikać z ich niewiedzy. Andrzej Roter, Dyrektor Generalny Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, podkreślił m.in., że stabilne wzrost gospodarczy, rozwój społeczny, postęp cywilizacyjny muszą być oparte na solidnych podstawach – tym fundamentem może być odpowiedzialność, która może lub powinna mieć osadzenie w silnych, pozytywnych postawach etycznych. Wskazał również na szczególną rolę, jaką ma do odegrania edukacja, wzmacniająca nie tylko kondycję w obszarze wiedzy finansowej, ekonomicznej, lecz także etycznej oraz moralnej. Na temat problemu odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną konsumentowi przez różne postacie energii wypowiedział się dr Grzegorz Matusik (UŚ), który omówił kwestie związane z niebezpieczeństwem energii elektrycznej, jej wadliwością „jakościową”, jak również z problemem wadliwości urzędzeń przesyłowych. Dr Mariusz Fras (UŚ) zajął się problemem konsumenta w ubezpieczeniach grupowych oraz zagrożeniem i perspektywą ich zmian. Prof. Yurij Karyagin, Instytut Hotelowo-Restauracyjny oraz Branży Turystycznej w Kijowie, w swoim wystąpieniu przedstawił problematykę ochrony konsumentów na Ukrainie.

W ramach trzeciego panelu dyskusyjnego poruszono problemy związane z usługami telekomunikacyjnymi. Dr hab. Mariusz Jagielski (UŚ) odniósł się do relacji między marketingiem a ochroną danych osobowych. Renata Piwowarska, Dyrektor Departamentu Detalicznego Rynku Telekomunikacyjnego, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, przedstawiła interpretację art. 182 ustawy – Prawo telekomunikacyjne. Łukasz Wroński, Zastępca Dyrektora Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów UOKiK, udzielił odpowiedzi na pytanie, jak zgodnie z prawem i dobrymi obyczajami stosować telemarketing. Adam Kossakowski, Główny Specjalista ds. Współpracy z Instytucjami Konsumentckimi, Polkomtel Sp. z o.o., odniósł się do stałego i z reguły nieprzewidującego jakichkolwiek odwołań od decyzji operatora, trybu reklamacyjnego. Edyta Głogowska-Kozieł, Kierownik ds. Projektów, Play Sp. z o.o., oceniła komunikację między operatorem a konsumentem. Magdalena Matuszewska, Dyrektor Obsługi Klientów Strategicznych w Orange Customer Service, wskazała rozwiązania stosowane przez Orange w celu uwzględniania przy ocenie konsumenta jego ułomności zarówno fizycznej, jak i psychicznej. Transmisję z tego panelu można obejrzeć na stronie <https://www.youtube.com/watch?v=iyNj1Aj-r5I&list=PLaKrWz01dIME9i2A1SSOPwyZ7Ftyabq1U>.

Czwarty panel dyskusyjny był poświęcony tematyce usług remontowych i budowlanych oraz pośrednictwu nieruchomości. W trakcie tego panelu wystąpił prof. dr hab. Janusz A. Strzępka (UŚ); dr hab. Małgorzata Sieradzka, adwokat (Uczelnia Łazarskiego); Maciej Fragsztajna, Dyrektor Delegatury UOKiK w Katowicach; Konrad Płochocki, Dyrektor Generalny Polskiego Związku Firm Deweloperskich; Anna Jackowska, Wiceprezydent Polskiej Federacji Rynku Nieruchomości; Marek Radwański, radca prawny, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Poznaniu.

Konferencję zamykał panel dyskusyjny, którego przedmiotem były usługi turystyczne. Osobami występującymi podczas owego panelu byli: prof. zw. dr hab. Bogusława Gnela (UE w Krakowie);

Marcin Pałach, Dyrektor Tarnowskiego Punktu Informacji Turystycznej; Paweł Skiba z Polskiego Biura Turystycznego w Meksyku Mexico Entero-Me Tours; Piotr Stańczak, Dyrektor Europejskiego Centrum Konsumentckiego w Polsce. Uwieńczeniem tego panelu było nagranie audiowizualne, w którym wystąpił Wojciech Cejrowski, podróżnik, dziennikarz radiowy.

Podczas podsumowania i zakończenia konferencji wystąpił dr Grzegorz Frączek, dyrektor Ośrodka Mediacji Fundacji WPiA UŚ „Facultas Iuridica”, który w imieniu WPiA UŚ podziękował prelegentom, panelistom oraz słuchaczom. Elżbieta Sługocka-Krupa, Wiceprezes Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krośnie, zapowiedziała, że w przyszłym roku odbędzie się IV Międzynarodowa Konsumentcka Konferencja Naukowa na WPiA UŚ.

Tematy podjęte podczas konferencji są kwestią aktualną i doskonałą okazją do wielu dyskusji. Konferencja przyczyniła się do rozwikłania wielu nurtujących problemów, pojawiających się na płaszczyźnie konsument–przedsiębiorca. Duże znaczenie miało występowanie osób z różnych środowisk – nie tylko naukowych, lecz także biznesowych oraz praktyków, zwłaszcza rzeczników konsumentów, co pozwoliło na ciekawą wymianę poglądów, a także wyjaśnienie pojawiających się wątpliwości dotyczących ochrony konsumenta na rynku usług. Niewątpliwie konferencja ta stanie się inspiracją do dalszych przemyśleń i podejmowania tematów badawczych w zakresie prawa konsumentckiego.

Klaudia Łyszczek

Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego;

e-mail: klaudialyszczek@hotmail.com